



Programa de intervención del Burnout en profesores de Educación Secundaria Obligatoria

Máster Universitario en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en
Recursos Humanos

Trabajo final de Máster

2018-2019

Autor/a: Ionut Mirel, Matei

NIE:Y0479619Z

Tutor/a: Verónica, Reboll Bueso

Resumen

El Burnout es uno de los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito laboral que puede conllevar graves consecuencias. Maslach y Jackson (1981) lo definen como un síndrome que se caracteriza por alto agotamiento emocional, despersonalización y una baja autorrealización. Entre los profesionales más proclives a presentar este problema nos encontramos con los profesionales docentes, sanitarios, cuerpos de seguridad, etc., dada la relación interpersonal y más emocional que tienen con las personas.

El objetivo principal de este proyecto es examinar e intervenir la presencia del Burnout en el profesorado de educación secundaria obligatoria del instituto Matilde V. Para ello, en un primer lugar se utilizará el cuestionario Maslach Burnout Inventory Human General Survey (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) para la medición de los niveles de Burnout y posteriormente se aplicará el programa de intervención que será llevado a cabo mediante técnicas de prevención, una intervención a nivel individual mediante técnicas cognitivo-conductuales y también a nivel interpersonal mediante desarrollo de habilidades sociales y fomento de alternativas frente a los problemas. Tras su aplicación, se espera la prevención y reducción de los niveles de Burnout y una mejora en el clima organizacional del colegio.

Palabras clave: Burnout, Clima organizacional, Intervención, Profesores, Prevención.

Abstract

Burnout is one of the most important psychosocial risks in the workplace that can have serious consequences. Maslach and Jackson (1981) define it as a syndrome characterized by high emotional exhaustion, depersonalization and low self-realization. Among professionals most inclined to present this problem we find teachers, health professionals, security bodies, etc., given the interpersonal and more emotional relationship they have with people.

The main objective of this project is to examine and intervene the presence of Burnout in the teachers of compulsory secondary education Matilde V. For this, in the first place the Maslach Burnout Inventory Human General Survey questionnaire (Maslach, Jackson and Leiter, 1996) for the measurement of Burnout levels and subsequently the intervention program will be applied, which will be carried out through prevention techniques, an intervention at the individual level using cognitive-behavioral techniques and also at an interpersonal level through the development of social skills and promotion of alternatives to the problems. After its application, the prevention and reduction of Burnout levels and an improvement in the organizational climate of the school are expected.

Keywords: Burnout, Organizational climate, Intervention, Teachers, Prevention.

Índice

1. Introducción	5
1.1 Descripción de la empresa y definición del tema a trabajar	5
1.2 Revisión de la literatura	6
2. Objetivo	9
3. Metodología	10
3.1 Método	10
3.1.1 Participantes.....	10
3.1.2 Instrumentos	10
3.2 Procedimiento.....	11
3.3 Temporalización	13
4. Resultados esperados	14
5. Presupuesto	15
6. Conclusiones finales.....	16
6.1 Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster.....	16
6.2. Análisis de las posibles transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM.....	20
7.Referencias	22
8.Anexos	24

1. Introducción

La problemática a tratar en el presente trabajo es el síndrome de Burnout. Este se relaciona tanto con factores ambientales como culturales y personales. El motivo del presente estudio se debe a que la dirección del instituto que está muy preocupada por los diferentes riesgos psicosociales que puede haber entre los diferentes trabajadores del centro. También, se debe a que el Burnout prevalece en los profesionales de este sector, además de los del sector servicios y sanitario, por ello quieren analizar esta variable y prevenir e intervenir en caso de que haya indicios de este para crear un buen clima organizacional.

1.1 Descripción de la empresa y definición del tema a trabajar

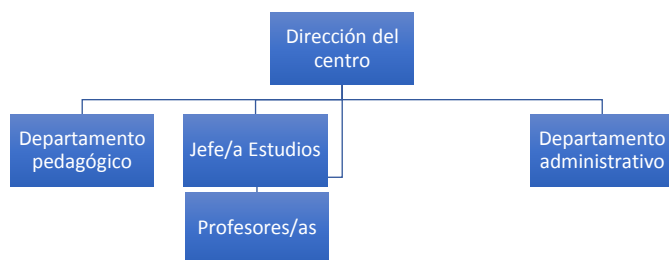
I.E.S Matilde V es un colegio concertado que surgió en 1996 dada necesidad educativa presente en en Alquerías del Niño perdido. Abarca los estudios de Educación Secundaria Obligatoria y surgió dada la necesidad de ampliar las plazas educativas en el pueblo. Su objetivo principal es dar un servicio educativo de calidad. Para ello, prestan especial importancia a la atención personalizada y tutoría con los alumnos, dado que esta etapa de su vida es un momento de continuo cambio y aprendizaje y muy importante para el desarrollo personal y profesional de los estudiantes.

En cuanto a los valores del centro, prima el ambiente educativo familiar y la relación de cercanía entre los profesores y alumnos. El respeto es otro de los pilares fundamentales del centro, donde se promueven los principio éticos de igualdad. Por otra parte, nos encontramos con el fomento de la responsabilidad, el compromiso y el esfuerzo para la consecución de metas a corto y largo plazo.

El horario del centro es desde septiembre a junio, en horario de lunes a viernes. Los lunes, martes y miércoles de 08:15 a 14:15h y los martes y jueves de 18:15 a 15:15h. En cuanto a instalaciones, cuenta con cuatro aulas que albergan alumnos desde primero, hasta cuarto de la educación secundaria obligatoria, un aula de música y otra de idiomas, una biblioteca, 2 aulas de informática, un gimnasio y patio y 1 aula multifuncional.

Respecto a los estudiantes, la media es de 23 alumnos por clase, contando con un total de 92 estudiantes. Por otro lado, cuenta con un total de 12 profesores, una directora pedagógica y un jefe de estudios. También, está la dirección del centro y el departamento administrativo.

El centro presenta el siguiente organigrama:



1.2 Revisión de la literatura

El Burnout o también llamado Síndrome de quemarse en el trabajo es uno de los problemas más importantes de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral que puede conllevar graves consecuencias. Este término ha sido traducido de varias formas como «quemarse por el trabajo» o «quemazón profesional» (Gil-Monte y Peiró, 1997; Torres-Gómez et al., 1997).

A lo largo de la presente literatura nos encontramos con varias definiciones y el primero en definirlo fué Freudenberger en 1974, como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa o forma de vida, que no produce la suficiente gratificación o esfuerzo”.

Pese a la gran variedad de definiciones la más aceptada es la de Maslach y Jackson en 1981, que mediante la aplicación de su cuestionario “Maslach Burnout Inventory” (MBI) lo han definido como un síndrome que se caracteriza por alto agotamiento emocional, despersonalización y una baja autorrealización.

Por tanto, nos encontramos con un síndrome que se puede dar en todas las profesiones y afectar la implicación profesional, el rendimiento y la calidad laboral del trabajador.

Por otra parte, también nos encontramos con definiciones como la de Gil-Monte (2001), que lo define como una respuesta a un estrés crónico, caracterizado por sentimientos y conductas hacia los compañeros del trabajo que se da cuando la persona no puede solucionar un problema mediante los recursos utilizados habitualmente (Unda, 2010).

Teniendo en cuenta la definición de Maslach y Jackson (1981) nos encontramos con las siguientes dimensiones:

- **Agotamiento emocional:** Se da cuando el trabajador cuenta con una elevada carga de trabajo y pocos recursos emocionales y este siente que va perdiendo energía e interés en al consecución de la meta (Gil-Monte, 2001; Rodríguez M., Rodriguez R., Riveros A., Rodríguez N. y Pinzón J., 2010).

- **Despersonalización o cinismo:** Se caracteriza por irritabilidad y desmotivación laboral, y el empleado se distancia de los demás compañeros a causa de una falsa percepción de que lo que le sucede y el bajo rendimiento es por ellos (Tello, 2010, Montoya y Moreno, 2012).
- **Falta de realización personal:** El trabajador se siente poco útil e incompetente en su puesto de trabajo. Esta dimensión también puede llevar a cabo conductas fuera del trabajo como el abandono de actividades con la familia o amigos (Montoya y moreno, 2012.)

En el desarrollo del Burnout nos encontramos con un gran número de síntomas donde intervienen desde factores ambientales, como culturales y personales.

En cuando a síntomas físicos nos encontramos desde con cansancio e insomnio hasta con dificultades para respirar e incluso está demostrado que hay mayor riesgo de sufrir enfermedades cardíacas (Gil.Monte, 2011). También nos encontramos con problemas alimenticios o sexuales (Kahill, 1988). En lo que respecta a síntomas psicológicos, el trabajador cae en depresión, ansiedad, sentimientos de frustración, inestabilidad social, sentimiento de fracaso y pérdida de autoestima (Schaufeli, Enzmann y Girault, 1993).

En lo referente a aspectos sociales nos encontramos con conductas de aislamiento y a un deterioro de las relaciones con otras personas, cinismo, evitación profesional (Pines y Maslach, 1978).

Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas, es complicado encontrar las causas exactas del síndrome, aunque desde su definición, ha estado asociado al entorno laboral y las condiciones del trabajo.

Lo que si que se ha podido encontrar son los principales factores promotores del Burnout.

Diversos autores consideran que la cantidad de trabajo está vinculada a la aparición del burnout, y en los contextos con alta sobrecarga siempre nos encontraremos con altas puntuaciones (Leiter, 1991; Burke y Richardsen, 1996).

También, la estandarización y normalización de los métodos de trabajo es un factor promotor. La rutina y monotonía y falta de control en la libre elección de los procedimientos pueden conllevar al síndrome. (Winnubst, 1993).

Por otra parte, se ha encontrado que altos niveles de conflicto de rol que se asocian al cansancio emocional y despersonalización, son factores de aparición del Burnout y esto da lugar a actitudes negativas hacia los clientes (Schwab y col. 1986).

La falta de apoyo social en el ámbito laboral, también es un factor que puede generar estrés y también, hay que destacar la importancia de las relaciones sociales con los compañeros en su aparición (Marcelissen, 1987; Leiter y Maslach, 1988).

También, se ha encontrado que el cliente puede ser un factor de tensión y provocar un desgaste personal y profesional. Dependerá del tipo de relación, la implicación emocional y las normas implícitas o explícitas, e incluso de la conducta del cliente, ya que el feedback de este puede aumentar este desgaste en el trabajador (Maslach, 1978).

Por ello, se puede observar que la aparición del síndrome de estar quemado es un proceso gradual y autores como Gil-Montes (2005) diferencia su aparición en varias fases. En un primer lugar, hay una etapa de entusiasmo donde la persona está contenta con su trabajo y cuenta con altas expectativas de cara al futuro. Después, está la fase de estancamiento, donde estas expectativas no se cumplen y hay un dilema interno sobre la relación entre esfuerzo y beneficios, y la persona empieza ya a sentir frustración y ver muy lejos los objetivos planeados.

Después de la fase estancamiento, nos encontramos con que el trabajador está desmotivado y el trabajo pierde sentido, es la fase de frustración. A continuación, nos encontramos con la etapa de apatía, caracterizada por un distanciamiento laboral y absentismo.

Por último, nos encontramos con la fase de burnout, donde la persona se siente incapaz de seguir con su trabajo y está agotado emocionalmente, además de irritable y desmotivado laboralmente.

Por otra parte, teniendo en cuenta las dimensiones y síntomas del Burnout, autores como Gil-Monte (2001) perciben este síndrome como un mecanismo de afrontamiento al estrés que se da en la relación entre la organización y el trabajador.

Este afrontamiento consta de tres etapas:

1. Anticipación.
2. Confrontación.
3. Post-confrontación.

Consiste básicamente en un primer análisis de las probabilidades de que el evento estresante se produzca, seguido de una evaluación de la situación y por último la búsqueda de una óptima solución (Lazarus y Folkman, 1986).

Por otro lado, nos encontramos con modelo parecido, el de Chermis (1980) que comenta que se llega al Burnout por un proceso entre el trabajador estresado y el trabajo. Al igual que Gil-Monte, distingue tres fases:

1. Fase de estrés: Donde hay un desajuste entre demandas y recursos
2. Fase de agotamiento: Se dan respuestas como tensión, ansiedad, etc.
3. Fase de agotamiento defensivo: Cambios en el empleado como cinismo, agotamiento emocional y falta de realización personal.

La capacidad de valorar esa situación o amenaza varia en función de cada persona y puede ser positiva, negativa o neutra. Este afrontamiento está relacionado con el síndrome de Burnout y nos encontramos con que los profesionales que cuentan con un mecanismo de afrontamiento más emocional son los que cuentan con más posibilidad de sufrir este síndrome (Hernández, Olmedo e Ibáñez, 2004; Salanova M., 2009).

Autores como Schaufeli y Enzmann (1998) son partidarios de que existe una relación entre las profesionales y los componentes del Burnout, dado que las personas que en función del puesto pueden ser más proclives a los síntomas del Burnout.

Aquellos como profesionales docentes, sanitarios, cuerpos de seguridad dedicados a la docencia, se caracterizan por niveles más elevados de agotamiento emocional dada la relación interpersonal constante y los requerimientos del puesto.

Los profesionales docentes que sufren este problema no se muestran comprometidos con su trabajo e incluso pueden desarrollar actitudes negativas hacia sus estudiantes (Brow y Uehara, 1999) que pueden repercutir seriamente en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes.

Por ello, es muy importante crear programas de prevención en los centros educativos y también evaluar e intervenir los riesgos psicosociales como el Burnout para conseguir, además de un correcto desempeño del docente en su puesto de empleo un clima proclive donde prime el apoyo de los profesores para un buen desarrollo de carrera de los estudiantes.

2. Objetivo

El objetivo principal del presente trabajo es examinar e intervenir la presencia del Burnout en el profesorado de educación secundaria obligatoria, concretamente el profesorado del instituto Matilde V.

Objetivos específicos:

- Examinar los niveles iniciales de Burnout presentes en los docentes para establecer un punto de partida de la intervención.
- Elaborar un plan de intervención efectivo a largo plazo.

- Crear un buen clima organizacional.
- Prevenir la aparición de problemas psicosociales en el trabajo.
- Desarrollo de habilidades sociales.
- Facilitar técnicas para la disminución del estrés y ansiedad.
- Potenciar la capacidad de afrontar problemas.

3. Metodología

3.1 Método

3.1.1 Participantes

En el presente estudio participarán el número de docentes que trabajan en el centro Matilde V. Concretamente, 12 docentes, de los cuales 4 hombres y 9 mujeres. El 80% tienen más de 32 años y cuentan con más de 5 años ejerciendo como profesores.

3.1.2 Instrumentos

Para una correcta evolución de los niveles del Burnout en los docentes del centro utilizaremos el cuestionario Maslach Burnout Inventory Human General Survey (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) en su adaptación al español (Anexo 1). La elección de este cuestionario se debe a la alta validez factorial y consistencia interna con la que cuenta. Prueba de ello son los estudios de Gil-Monte (2002) y Moreno, et.al., (2001) donde tras analizar la consistencia mediante el método Alfa de Cronbach se obtuvieron resultados superiores a 0.70 (entre 0.85 y .089).

Está formado por 16 preguntas que evalúa las tres dimensiones del Burnout, desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional.

Los ítems deben ser respondidos por los trabajadores en una escala de frecuencia en función de ciertas sensaciones que experimentan en el trabajo. Esta escala es de tipo Likert y va de cero "0" (nunca/ninguna vez) a "6" (siempre/todos los días). Se puede aplicar de una forma rápida y sencilla en papel-y-lápiz o en formato electrónico.

3.2 Procedimiento

En primer lugar se contactará con la dirección del centro para pedir permiso sobre la intervención y también con los docentes para tener su consentimiento.

Se les entregará una hoja informativa sobre la protección de datos y derechos de confidencialidad y de igual manera se remarcará la total voluntariedad y anonimato de la evaluación.

Dentro del programa podemos diferenciar dos fases:

- **Evaluación:**

Se procederá al análisis de los niveles de Burnout entre los docentes mediante el cuestionario MBI-GS. Esto se llevará a cabo de forma online para agilizar así el proceso de análisis e interpretación de los resultados, y tendrá lugar en el aula de informática del centro. Los datos se analizarán mediante el programa estadístico IBM SPSS, realizando un análisis descriptivo y la prueba T de Student.

- **Intervención:**

En base a los resultados de la muestra se procederá a la intervención para disminuir los niveles de Burnout. Las intervenciones serán llevadas a cabo por un/a experta/o en Técnicas de Intervención y Tratamiento Psicológico especializado/a en Psicología del Trabajo, las Organizaciones y los Recursos humanos.

Después del análisis y estudio de los resultados del MBI-GS , se llevará a cabo un programa de prevención para todos los trabajadores del centro. Este será impartido por un/a experta/o en Burnout que definirá y explicará las causas, síntomas y problemas de este síndrome. El objetivo del seminario es introducir conceptos específicos para la posterior intervención, y conseguir crear un clima organizacional adecuado para el trabajo y así prevenir el burnout. El seminario será de una semana de duración y se llevará a cabo por las tardes con una duración de 2 horas cada día.

En primer lugar, la intervención se enfocará a nivel individual, para disminuir la activación

fisiológica que provoca el Burnout.

En este caso, se les proporcionará a los docentes tanto técnicas conductuales centradas en el control respiratorio y la relajación, como técnicas cognitivas que les permitirá aumentar la forma de evaluar los problemas laborales y buscar mejores opciones para afrontarlas. Estas técnicas permitirán a los docentes contar con herramientas para disminuir los síntomas físicos y psicológicos característicos del Burnout, como dificultad para respirar, aumento de la frecuencia cardíaca, depresión, inestabilidad emocional, etc. y también reforzar la etapa de anticipación frente al afrontamiento del estrés

En cuanto a técnica conductual se promoverá la Relajación Progresiva de Jacobson (1929) que consiste en un proceso de tensión-distensión muscular de 16 grupos musculares. Es un procedimiento largo que consta de 90 sesiones pero que puede reducirse a 8 sesiones de 20 min. Primero se empieza con todos los grupos musculares y posteriormente se va reduciendo para lograr que la relajación se consiga de forma más rápida.

En cuanto a las técnicas de respiración se desarrollarán dos. En primer lugar, la respiración lenta, que consiste en tomar aire por la nariz y soltarlo ligeramente siguiendo un ritmo de aproximadamente 8/12 respiraciones por minuto.

Posteriormente, la respiración profunda, que consiste en tomar aire por la nariz y hacerlo llegar hasta el abdomen para expulsarlo por la boca haciendo un ruido suave (Davis, McKay y Eshelman, 1985).

Seguidamente, nos centraremos en técnicas cognitivas, concretamente en la Terapia Cognitiva de Beck (1976; Beck, Rush, Shaw y Emery, 1983; Beck y Emery, 1985). Es una técnica de reestructuración cognitiva que consiste en identificar los pensamientos desadaptativos perjudiciales sobre la conducta y sustituirlos por pensamientos adecuados.

La segunda parte de la intervención se basará en aumentar las habilidades sociales para conseguir mejores relaciones interpersonales que pueden ser beneficiosas y de gran apoyo para la intervención en el Burnout y también en mejorar la búsqueda de alternativas frente a los problemas. De esta manera se intentará disminuir las conductas de aislamiento y el cinismo, que son características propias del síndrome de estar quemado en el trabajo.

Se desarrollará la técnica de solución de problemas, que según D’Zurilla y Nezu, (1982) “es un proceso cognitivo-afectivo comportamental mediante el cual un individuo o grupo

identifica o descubre medios efectivos para solucionar conflictos del vivir cotidiano”.

Este proceso es muy beneficioso ya que aumenta las alternativas de respuesta y también la probabilidad de dar con una respuesta eficaz. Concretamente, se enseñará la Técnica de resolución de problemas de D'Zurilla y Goldfried (1971) que se aplica en problemas comunitarios, estrés y depresión entre otros, y resulta muy eficaz cuando se combina con otras técnicas. Esta consiste en cuatro pasos, que van desde la orientación del problema, la definición de este y generación de alternativas, hasta la toma de decisiones y puesta en marcha.

También, se desarrollarán habilidades sociales mediante un modulo de entrenamiento. En un primer lugar estará compuesto por una parte teórica en la que se explicaron unas nociones básicas sobre qué es la comunicación, para qué sirve, la diferencia entre el lenguaje verbal y no verbal y una parte práctica donde deberán poner en práctica sus habilidades mediante un role playing.

Por último, después de la intervención se organizará una sesión para consolidar todos los conocimientos y posibles dudas a cerca de algún concepto o de la intervención y se aprovechará para administra un pequeño cuestionario sobre la satisfacción y posibles mejoras del programa de intervención. También se llevará a cabo un seguimiento trimestral y anual, donde se volverá a administrar el cuestionario MBI-GS y se compararán los resultados con los iniciales para verificar el cumplimiento de los objetivos y tener una constatación empírica de los cambios.

3.3 Temporalización

El proyecto será llevado a cabo desde el 1 de enero de 2020 al 16 de febrero de 2020. La elección de estas fechas se debe a que se prevé que sea en este periodo cuando los niveles de Burnout son más altos. Se prevé que sea así a causa de la reciente finalización del primer semestre y la corta duración del segundo y las altas demandas a las que están sometidos los profesores por la corrección de los exámenes y el cierre de actas.

La intervención tendrá una duración de aproximadamente 2 meses, con seguimiento de la evolución de los niveles de Burnout en los meses de marzo y julio de 2020 y enero de 2021.

Las sesiones tendrán lugar en las instalaciones de Instituto y las sesiones se impartirán los Lunes, Martes y Miércoles y tendrán una duración de 2 horas. La planificación del proyecto se puede consultar en el **Anexo 2** junto con el cronograma de Gantt.

4. Resultados esperados

Una vez finalizada la intervención se espera el cumplimiento del objetivo principal de esta, es decir que haya una disminución en los niveles de Burnout de los trabajadores que puntuaban alto en el cuestionario MBI-GS.

También, se espera que el seminario de prevención resulte efectivo y que los niveles de Burnout en un futuro no aumenten. Gracias a la aplicación de este seminario preventivo el instituto puede contar con una herramienta muy fuerte para disminuir la probabilidad y frecuencia de que el problema se instale, y por tanto que haya que realizar una intervención directa en los profesionales. También, resultará útil para que las condiciones del trabajo sean las adecuadas para un correcto desempeño y no produzcan daños en la salud de los trabajadores.

Por otra parte, se espera una fuerte participación por parte de la dirección del centro y de todos los profesores.

Por parte de la dirección, se espera la puesta en marcha de más programas preventivos, tanto del Burnout como de otros riesgos psicosociales, ya que esto a parte de al trabajador también repercute al instituto. El cuidar y proteger a los empleados garantiza una mejora en el funcionamiento de la empresa, permite un aumento de la productividad, del compromiso y garantiza eliminar accidentes de trabajo.

En cuanto a los profesores, se espera una mejora a nivel personal, mediante una correcta aplicación de las diferentes técnicas individuales enseñadas en el programa. Mediante estas técnicas cognitivo-conductuales se espera el cumplimiento de alguno de los objetivos específicos, como la disminución del estrés y ansiedad o el aumento de la capacidad de afrontamiento de problemas y generación de alternativas. También, se espera una mejor predisposición para evitar los riesgos psicosociales en el trabajo y una mejor relación entre los trabajadores del centro.

También, hay que destacar la gran versatilidad con la que cuenta el programa de intervención y su posible aplicación a cualquier otro centro educativo e incluso intervenir en organizaciones y empresas privadas de otro sector. Esto se debe a que el programa no está enfocado solamente a los profesionales del sector educativo, más bien el eje central del programa gira en torno a las principales dimensiones del Burnout, el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

En definitiva, se espera la disminución de los niveles de Burnout y una mejora en el clima

organizacional, donde los profesores y la dirección del centro tenga una actitud proactiva en contra de los riesgos psicosociales y un mejor desempeño y compromiso en el trabajo.

5. Presupuesto

Son varios los recursos que se necesitan para la ejecución del programa y podemos dividirlo en los siguientes apartados:

- **Recursos materiales:**

Dado que la formación tendrá lugar en el centro educativo las aulas de formación serán gratuitas. A parte de las instalaciones hay que tener en cuenta el material técnico como, folios, bolígrafos, manuales de información de cada taller, clips, etc. Calculamos que el precio rondaría los 200 euros.

- **Recursos humanos:**

Para la intervención se necesitará un/a experta/o en Técnicas de Intervención y Tratamiento Psicológico especializado/a en Psicología del Trabajo, las Organizaciones y los Recursos humanos para el seminario de prevención, además de para la aplicación de las intervenciones individuales e interpersonales. Calculamos que el precio por hora será de 55 euros y las horas totales de intervención 36, a parte hay que tener en cuenta las horas 40 horas de dedicación previa a un precio de 40 euros.

Por tanto, estimamos que el precio final aproximativo de la intervención ascenderá a unos 3780 euros. A parte, calculamos un 5% de imprevisto, por tanto el precio ascendería a 3969 euros.

Anexo 3.

El presupuesto estará subvencionado por las ayudas de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte para la promoción de la prevención de riesgos laborales frente a los riesgos psicosociales en la educación.

6. Conclusiones finales

6.1 Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster.

A continuación, procederé a analizar las nueve competencias teniendo en cuenta los conocimientos previos a la realización del máster y posteriores a el.

Para ello tendré en cuenta la siguiente escala del 1-4 que hace referencias a la categorización de competencias y corresponde a las siguientes categorías:

1	2	3	4
Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficientemente desarrollada.	Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión.	Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión.	Se constata la competencia para realizar tareas completas sin guía ni supervisión.

- **CE1-Interpretar las diferentes teorías y los proceso de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía.**

En esta primera competencia antes del máster puedo situar en un 1 los conocimientos previos. Ya contaba con conocimientos básicos sobre los conceptos y teorías gracias a mi formación en Psicología y también a los curso de prevención de riesgos laborales realizados antes de empezar a trabajar. Estos conocimientos eran básicos, y actualmente gracias a la formación integral del máster y en especial a la asignatura SB001: Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía he podido profundizar sobre los modelos y teorías sobre riesgos psicosociales en el trabajo, como el burnout, tecnoestrés, adicción al trabajo, modelo HERO, etc. Por tanto, ahora puedo situar esta competencia en un 4 dentro de la escala.

- **CE2-Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.**

Considero que mis conocimientos previos para desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud Ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos se pueden puntuar en un 2 dado que la primera toma de contacto con técnicas de investigación directamente enfocadas a esta área han sido a lo largo del máster, aunque si que contaba con conocimiento para realizar una investigación básica en el área de la psicología del trabajo gracias a una asignatura de la carrera de psicología “PS1024 - Psicologia del Treball i de les Organitzacions” y conocimiento de técnicas de intervención y tratamiento gracias a la asignatura “PS1025-Tècniques d'Intervenció i Tractament Psicològic”. Actualmente considero que mi nivel se puede situar en un 4 y puedo desempeñar tareas básicas sin guía ni supervisión gracias a la teoría aprendida a lo largo del máster y a los diferentes trabajos grupales de las distintas asignaturas. Estos trabajos han permitido aprender a buscar e interpretar este tipo de investigaciones y como aplicarlas correctamente.

- **CE3- Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos.**

Dada mi formación previa en Psicología considero que el nivel inicial en esta competencia sería un 2. Esto se debe a que la carrera está enfocada más a la rama clínica y solo se pueden acceder a información más específica sobre Psicología de Recursos Humanos con una especialización posterior. Actualmente, después de cursar todas las asignaturas del máster, como la “SBE002:Psicología de los Recursos Humanos y Salud Ocupacional” que me han permitido conocer estrategias como las 5'S y modelos de liderazgo o desarrollo de carrera considero ser conocedor de teorías y prácticas relacionadas con el tema y poder comprarlas para una correcta elección de intervención. Por tanto puedo situarme en un nivel de competencia 4.

- **CE4- Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.**

Mi nivel inicial en esta competencia es de 2, ya que si que contaba con nociones previas sobre la Psicología Organizacional Positiva gracias a la optativa “PS1036 - Psicologia Positiva i Salut” del grado en Psicología donde pude conocer los aspectos centrales de esta, saber los factores asociados a un funcionamiento positivo y las diferentes aplicaciones en ámbitos multidisciplinares de manera

general. Pero no contaba con el conocimiento sobre las diferentes intervenciones en el entorno organizacional hasta cursada la asignatura “SB003: Psicología Organizacional Positiva”. Actualmente puedo afirmar que cuento con un nivel 4 en esta competencia ya que el máster me ha permitido conocer la aplicación de las teorías y desarrollo de las fortalezas individuales y organizacionales, y profundizar en conceptos como Capital Psicológico Positivo (PsyCap) y la metodología HERO entre otros.

- **CE5-Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.**

El nivel previo de esta competencia es de uno, ya que pese al estar trabajando en una empresa y tener contacto con el mundo laboral mis conocimientos sobre el clima y cultura organizacional eran básicos en cuanto a fundamentación teórica y tampoco era conocedor de herramientas de evaluación o intervención. Con el paso de las diferentes asignaturas, en especial la “SBE004: Cambio Organizacional y Gestión de la Calidad” he podido aprender a diferenciar las diferentes culturas y climas organizacionales y conocer herramientas para su evaluación e intervención, SERVQUAL y Survey Feedback respectivamente. Actualmente situó en un 4 esta competencia ya que considero que la puedo realizar sin guía ni supervisión.

- **CE6-Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.**

Considero que el nivel inicial en esta competencia era nulo, no tenía conocimiento sobre la implementación de técnicas de gestión y su relación con la salud psicosocial. Por tanto le pongo un uno según la escala de competencias.

La mayor parte de técnicas las he aprendido en la asignatura SBE005: Técnicas de Gestión de Recursos Humanos, donde he podido profundizar los conocimientos teóricos sobre técnicas de gestión de recursos humanos e intervenciones individuales y grupales en el entorno organizacional, como la gestión del talento, outdoor training. Situaría el nivel actual en un 3, ya que creo que para un correcto desempeño de esta competencia necesitaría profundizar más los temas de outdoor training y gestión del talento. Además, considero que puedo desempeñar tareas básicas de implementación, pero al no haber tenido la oportunidad de realizar ninguna implantación directamente en un entorno laboral no considero que pueda desarrollarla sin algún apoyo o supervisión.

- **CE7- Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud y los empleados.**

A lo largo de mi formación no contaba con la formación adecuada sobre esta competencia, pero tras el transcurso de varias asignaturas como la SB003: Psicología Organizacional Positiva o la SBE006: Prácticas Organizacionales Saludables me considero capacitado para llevar a cabo intervenciones en entornos laborales desde los principios de la psicología positiva. También, hay que destacar la optativa SBE008: Psicología del coaching que me ha permitido conocer esta herramienta que se puede aplicar para gestionar el desarrollo personal y profesional saludable de los empleados.

También mediante el TAD que pondré en práctica un modelo de prácticas organizacionales como la 5's, que está relacionado con la calidad y salud y ergonomía de los trabajadores.

Por tanto, considero el nivel inicial un 1 y posterior un 4.

- **CE8-Aplicar técnicas de intervención/ optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.**

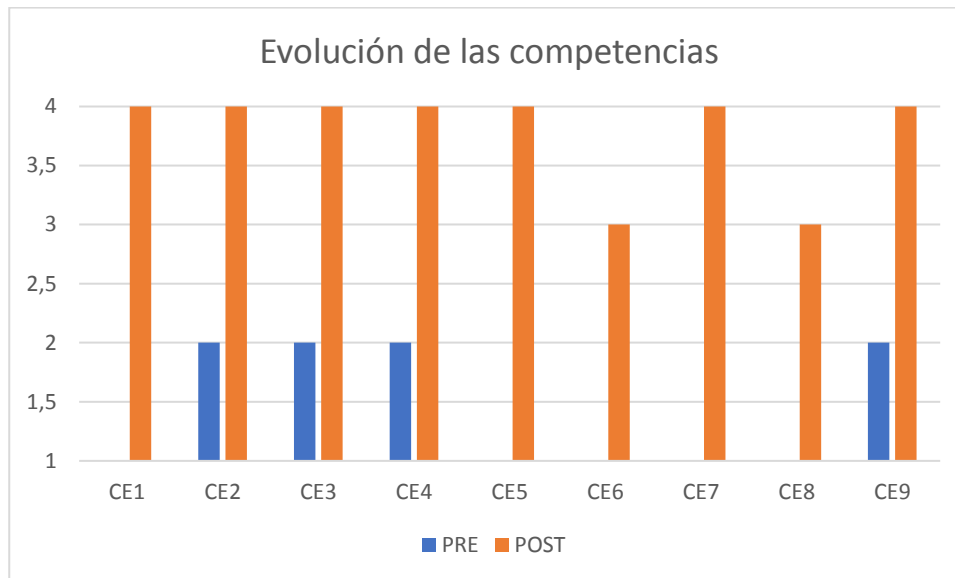
De igual manera que en la anterior competencia, considero que el nivel inicial era un 1, dada la carencia de formación previa sobre las intervenciones a nivel organizacional y desde la psicología de la salud ocupacional. Actualmente, me situaría en un 3, ya que me considero capacitado para intervenir y desarrollar un programa de intervención sin ningún tipo de soporte o apoyo y un pilar fundamental en el desarrollo de esta competencia ha sido la asignatura SBE007: Intervención psicosocial en el Trabajo, que me ha permitido ampliar mis conocimientos sobre cómo evaluar los riesgos psicosociales y también proporcionados modelos de intervención como el modelo RED.

- **CE9- Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.**

Tras comparar mis conocimientos pre y post máster, me he dado cuenta que mi nivel inicial era un 2, ya que gracias a mi formación en Psicología y al estar trabajando en una empresa de Recursos Humanos contaba con nociones básicas, pero no con la autonomía necesaria para un correcto desempeño de todas las competencias arriba nombradas. A lo largo del máster he aprendido diferentes tipos de técnicas de intervención, como la estrategia de las 5'S para lograr entornos más seguros y productivos, herramientas de intervención psicosocial (RED), intervenciones psicosociales desde la

psicología organizacional positiva, como gestionar la calidad de servicio e intervenirla, como gestionar los procesos de RRHH entre otros. Por tanto, considero que actualmente el nivel de las competencias esta en un 3, esto se debe a la carencia de poder aplicar todos los conocimientos de forma práctica en un entorno real, aunque creo que el nivel está más cerca de un 4 que del 3.

En el siguiente gráfico se puede ver reflejada la evolución de las competencias PRE y POST Máster:



6.2. Análisis de las posibles transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM

Considero más que necesario el desarrollo de todas las competencias planteadas por el Máster en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y en Recursos Humanos para todo profesional que quiera enfocar su carrera al área de los recursos humanos o la psicología del trabajo.

En mi caso considero que me llevo una muy buena formación teórica en como evaluar, diagnosticar, planificar e intervenir en las tres áreas: Psicología del trabajo y las Organizaciones y los Recursos Humanos.

En cuanto a transferencia a nivel profesional, me gustaría destacar la competencia ***CE6-Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.***, que al estar trabajando en una empresa de recursos humanos, me ha permitido ampliar mis conocimientos sobre los procesos de gestión de RRHH, inserción y también en técnicas de evaluación en RRHH y gestión del talento o programas

como el outdoor training.

También, me gustaría destacar el enfoque positivo que se da en el transcurso del máster, teniendo en cuenta las teorías de la psicología positiva para potenciar y mejorar las habilidades de los trabajadores. Por otra parte, hay que destacar el poder aprender las teorías y técnicas de intervención de primera mano de grandes profesionales del sector y la gran variedad de teorías y modelos que abren un gran abanico de posibles salidas profesionales.

Por otra parte, cada asignatura ha contado con un trabajo final, que me ha permitido el trabajar en grupos de trabajo y estar en contacto con otros profesionales de otros sectores como la educación y logística.

También, de manera global me ha permitido reflexionar sobre la situación laboral actual y contar con una perspectiva de cómo evolucionará la situación actual y como enfocar mi carrera profesional.

Por último, la realización del trabajo de final de máster me ha permitido agrupar todas las competencias adquiridas a lo largo del máster y plasmarlas en el proyecto de final de máster.

Mediante el presente trabajo he tenido la oportunidad de ampliar mis conocimientos sobre los problemas psicosociales en el trabajo y como plantear un proyecto de evaluación e intervención sobre el Burnout en profesionales de la educación. Aunque en este caso en concreto la muestra es en profesionales de la educación, considero que el programa se puede aplicar a cualquier trabajador ya que cuenta con unos objetivos generales y específicos a valorar por cualquier organización.

Tras la realización del TFM considero que los problemas psicosociales en el trabajo son un problema que se tienen que prevenir antes que intervenir, y que el clima organizacional es fundamental para un correcto desempeño de las funciones de los trabajadores.

7. Referencias

- Alcover, C.M., Martínez, D., Rodríguez, F. i Domínguez, R. (2004). Introducción a la Psicología del Trabajo. Madrid: McGraw Hill.
- Badós, A. (2008). Terapia cognitiva de Beck. En F.J. Labrador (coord.), Técnicas de modificación de conducta (pàg. 517-533). Madrid: Pirámide.
- Becoña, E. (2008). Técnicas de solución de problemas. En F.J. Labrador (coord.), Técnicas de modificación de conducta (pàg. 461-482). Madrid: Pirámide.
- Crane, S. J., & Iwanicki, E. F. (1986). Perceived role conflict, role ambiguity, and burnout among special education teachers. *Remedial and Special Education*, 7(2), 24-31.
- Caballero, C. C., Bresó, E., & Gonzalez, O. (2015). Burnout en estudiantes universitarios. *Psicología desde el Caribe*, 32, 424-441
- EXTREMERA, N., MONTALBÁN, F. M., & Rey, L. (2005). Engagement y burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 145-158.
- Fernández, M. Á. R., García, M. I. D., & Crespo, A. V. (2012). *Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales*. Desclée de Brouwer.
- Fuertes, C., Aranda, G., & Arroyo, M. P. (2016). Comunicación y Mindfulness como Prevención del Burnout. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 39, 331-333.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44, 33-40.
- Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide, 36-37.
- Guerrero Barona, E., & Rubio Jiménez, J. C. (2005). Estrategias de prevención e intervención del “Burnout” en el ámbito educativo. *Salud mental*, 28(5), 27-33.

- Hernández, J. R. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista cubana de salud pública*, 29(2), 103-110.
- Jiménez, B. M., Hernández, E. G., & Gutiérrez, J. L. G. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 151-171.
- Labrador, F.J. (2008). Técnicas de control de la activación. En F.J. Labrador (coord.), *Técnicas de modificación de conducta* (pàg.199-223). Madrid: Pirámide.
- Lega, L. I., Caballo, V. E., Y Ellis, A. (1997). Teoría y práctica de la terapia racional emotivo-conductual. Madrid: Siglo XXI.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., & Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-78.
- Rodríguez, A. M. H. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de" burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15(1), 81-89.
- Salanova, M. (2010) (dir.). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis.
- Talmor, R., Reiter*, S., & Feigin, N. (2005). Factors relating to regular education teacher burnout in inclusive education. *European Journal of Special Needs Education*, 20(2), 215-229.
- -Torres Gómez de Cádiz, B., Riveiro, A. M., Hecce, C. y Achucarro, C. (1997). “Burnout” profesional: ¿un problema nuevo? Reflexiones sobre el concepto y su evaluación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13, 23- 50.
- Zavala Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos.

8.Anexos

ANEXO 1

-Escala Maslach Burnout Inventory General Survey- MBI-GS (Maslach et al. , 1996).

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Muy raras veces a lo largo del año	En algunas ocasiones a lo largo del año	En bastantes ocasiones a lo largo del año	Frecuentemente a lo largo del año	Casi cada día	Cada día

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento acabado al final de la jornada	
3	Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	
4	Trabajar todo el día realmente es estresante para mi	
5	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo	
6	Me siento quemado por mi trabajo.	
7	Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	
8	Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.	
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	
10	En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	
11	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	
12	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	
13	Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.	
14	Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo.	
15	Dudo sobre el valor de mi trabajo.	
16	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	

ANEXO 2

Programa de intervención y cronograma de Gantt

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	
ACTIVIDAD	Planificación
1	Contacto con la dirección del centro.
2	Fase de Evaluación: -Aplicación del cuestionario MBI-GS. -Análisis estadístico de los resultados.
	Fase de Intervención:
3	-Seminario preventivo sobre el Burnout.
4	Individual: - Técnicas conductuales: -Relajación Progresiva de Jacobson (1929) - Técnicas de respiración:Respiración lenta y respiración profunda - Técnicas cognitivas: -Terapia Cognitiva de Beck (Beck y Emery, 1985).
5	Interpersonal: -Técnica de resolución de problemas de D'Zurilla y Goldfried (1971) - Entrenamiento en habilidades sociales
6	Cierre del programa de intervención: - Cuestionario sobre la satisfacción y posibles mejores
7	Seguimiento trimestral y anual del programa de intervención.

Cronograma de Gantt

Meses	Enero 2020					Febrero 2020		Marzo 2020	Julio 2020	Enero 2021
Fechas	1/5	6/12	13/19	20/26	27/31	1/9	10/16			
Planificación										
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										

ANEXO 3

Presupuesto		
Categorías	Conceptos	Precio
Material fungible	Fotocopias	200 euros
	Bolígrafos	
	Folios	
	Manuales de taller	
	Carpetas	
	Grapas y clips	
Recursos espaciales	Aula	0 euros
	Ordenadores	
	Proyector	
	Mesas	
	Sillas	
	Zonas comunes	
Personal	Experto/a en Psicología del Trabajo	55 euros por 36 horas : 1980 40 euros por 40 horas de preparación previa: 1600 euros
Imprevistos	5% del presupuesto	189 euros
Presupuesto final 3969 euros		